

Influencia de la satisfacción y el rendimiento académico en un Centro de Autoaprendizaje de Idiomas

Influence of Satisfaction and Academic Performance in one Self-Learning Language Center

José Luis Cruz Martínez ^a, Felipe de Jesús Núñez Cárdenas ^b, Higor Rodríguez Vite ^c

Abstract:

This study examines the relationship between student satisfaction and academic performance at the Self-Learning Language Center of Escuela Superior de Huejutla. Nursing and Law students participated in the research. The data collection instrument (SEUE) was used to evaluate factors such as the quality of educational resources, staff support, and the accessibility of learning tools, which influence students' satisfaction. After conducting quantitative and qualitative data analysis, results indicate positive satisfaction levels ranging from 60% to 70%.

On the other hand, academic performance was evaluated using the grade database for the two student groups, treating it as a factor in determining their achievement level, along with the number of sessions held during the course. A strong positive correlation was observed in the first group and a moderate positive correlation in the second group. Students who report higher levels of satisfaction tend to achieve better results on their language proficiency assessments. The study highlights the importance of considering student satisfaction as a key indicator in planning and improving self-learning centers to optimize academic performance and enhance success in language learning.

Keywords:

language learning, satisfaction, academic performance, quality, analysis

Resumen:

Este estudio examina la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes en el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas de la Escuela Superior de Huejutla. Realizado mediante un análisis cuantitativo y cualitativo, con la participación de estudiantes de Enfermería y Derecho. Se utilizó el instrumento de recolección de información SEUE, que permitió evaluar factores, como la calidad de los recursos educativos, el apoyo del personal y la accesibilidad de las herramientas de aprendizaje, que influyen en la percepción de satisfacción de los estudiantes. Los resultados indican niveles de satisfacción positivos, con un rango del 60 % al 70 %. Por otra parte, el rendimiento académico se evaluó a partir de la base de datos de calificaciones de los dos grupos estudiados, considerando este factor para determinar su nivel de desempeño, junto con el número de sesiones impartidas durante el curso. Se observó una correlación positiva fuerte en el primer grupo y una correlación positiva moderada en el segundo. Aquellos estudiantes que reportaron mayores niveles de satisfacción tienden a obtener mejores resultados en sus evaluaciones de competencia lingüística. El estudio destaca la importancia de considerar la satisfacción estudiantil como un indicador clave en la planificación y mejora de los centros de autoaprendizaje, con el fin de optimizar el rendimiento académico y potenciar el éxito en el aprendizaje de idiomas.

Palabras Clave:

aprendizaje de idiomas, rendimiento académico, calidad, análisis

^a Autor de correspondencia | Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Huejutla | Huejutla- Hidalgo | México,

<https://orcid.org/0009-0009-5430-7554> Email: cr439556@uaeh.edu.mx

^b | Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Huejutla | Huejutla- Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0002-2462-3654> , Email: felipe_nunez@uaeh.edu.mx

^c | Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | Escuela Superior de Huejutla | Huejutla- Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0003-1367-2439> Email: higor_rodriguez6079@uaeh.edu.mx

Introducción

En el contexto académico, el valor de las opiniones de los estudiantes sobre su experiencia educativa es de vital importancia por dos razones fundamentales. En primer lugar, estas opiniones contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad educativa, permitiendo identificar áreas que requieren ajustes en el currículo, así como en la metodología de enseñanza o los recursos educativos. En segundo lugar, la satisfacción estudiantil está estrechamente ligada a la lealtad hacia la institución, lo que significa que los estudiantes que tienen experiencias positivas están más inclinados a continuar su formación en la misma institución, recomendarla a otros, y mantenerse comprometidos con su desarrollo académico (Gómez, 2017).

Dichas perspectivas son fundamentales para la gestión eficiente y la buena reputación de la institución educativa, ya que permiten identificar y abordar de manera rápida cualquier problema o inquietud que pueda surgir, fortaleciendo la confianza de los estudiantes en la gestión y el enfoque de la institución hacia su bienestar académico. En tal sentido, la satisfacción se define como la sensación de bienestar que experimenta una persona al ver cumplidas sus expectativas. En el contexto estudiantil, se refiere al grado de satisfacción que los alumnos perciben al lograr que sus necesidades y metas académicas sean atendidas y cumplidas de manera efectiva (Vázquez y García, 2022).

Para lograr una participación efectiva en un mundo globalizado, Rodríguez y García (2020) refieren que es fundamental desarrollar tanto habilidades sociales como intelectuales en diversas áreas, lo que permite enfrentar los desafíos que surgen en los ámbitos profesional, educativo y social. Dentro de esas habilidades, identificadas como competencias, se encuentra el dominio de una segunda lengua, como el inglés, la cual resulta esencial, ya que facilita una comunicación fluida, versátil y competitiva. Es importante destacar que la acelerada globalización exige interacciones constantes con personas de diferentes culturas, superando las barreras internacionales y promoviendo la educación bilingüe a nivel global.

En este artículo, se explora la influencia de la satisfacción y el rendimiento académico en los centros de autoaprendizaje de idiomas. Desde una perspectiva educativa, analizamos cómo se interrelacionan estos factores, revisando los métodos utilizados para evaluar la satisfacción de los estudiantes, los indicadores de rendimiento académico, y su impacto en la efectividad de los programas de autoaprendizaje. Además, examinamos cómo la satisfacción estudiantil puede influir en el éxito académico y en la optimización de los recursos y estrategias pedagógicas dentro de estos centros, con el

objetivo de fortalecer la calidad del aprendizaje de idiomas.

Estado del Arte

La satisfacción estudiantil se refiere a la experiencia educativa de cada individuo dentro de una institución, convirtiéndose en un indicador elemental de la calidad de las escuelas y de su ambiente escolar. Este concepto es un recurso valioso para las instituciones educativas, ya que impacta directamente en aspectos clave como el éxito académico, el rendimiento escolar y la permanencia de los estudiantes en sus programas de estudio.

Además, la satisfacción estudiantil sirve como base para diseñar e implementar políticas que mejoren los servicios educativos y fortalezcan la calidad de la enseñanza, de manera que contribuyan a la promoción de un entorno académico más enriquecedor y efectivo (Marcano y Uribe, 2022).

Por otra parte, Mesías Cirilo Nobario (2018), en su tesis de maestría, titulada: "Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda", presentó un análisis en una institución tecnológica de Lima, donde participaron 67 estudiantes para las carreras de alta demanda y 47 en las carreras de baja, utilizando una investigación de forma básica, con diseño transversal y cuantitativa. Se estructuró tomando como base a la escala de Likert de 5 grados, en donde se obtuvo que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda están cercanas del nivel 4, distinguido por "satisfecho", resultando que el estudio se encuentra en las mismas tendencias que se dan en las dimensiones de la satisfacción estudiantil. Este estudio revela que el nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado "satisfecho", lo cual establece que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas. Con relación al rendimiento académico, López y Castillo (2020) lo definen como:

el ...conjunto de factores que influyen en el proceso de aprendizaje del estudiante y en los logros alcanzados, ya sea de manera inmediata, reflejada en las calificaciones, o a largo plazo, evidenciada en el desempeño profesional.

El rendimiento académico juega un papel crucial para este análisis, ya que está estrechamente relacionado con los efectos del aprendizaje logrado. Estos efectos se analizan en periodos académicos específicos, mediante enfoques cualitativos y cuantitativos, con el propósito de determinar si se han alcanzado los objetivos planteados. Por lo tanto, la relación entre la satisfacción estudiantil y

el rendimiento académico se convierte en un factor clave para comprender y mejorar la calidad educativa.

Fundamento Teórico

El progreso de un país está fuertemente vinculado a la calidad educativa que ofrecen sus universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un factor clave para medir dicha calidad. Sin embargo, para la calidad educativa no se puede manifestar como un concepto general que se implemente a todas las escuelas de nivel superior, porque cada institución enfrenta desafíos únicos acordes con su contexto, recursos disponibles, enfoque académico y la diversidad de su población estudiantil.

Por lo anterior, la calidad educativa debe adaptarse a las necesidades particulares de cada universidad, lo que implica considerar factores como la pertinencia de los planes de estudio, la formación y actualización del cuerpo docente, la infraestructura, las oportunidades de investigación, y la vinculación con el entorno social y laboral (Bernate, Romero, Melo y Escobar, 2020).

En palabras de Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), no todas las universidades operan bajo las mismas condiciones, por lo que una estrategia homogénea sería ineficaz. En cambio, es fundamental que las políticas educativas y los modelos de gestión se enfoquen en reconocer y atender las características distintivas de cada institución para garantizar una educación de calidad, que sea inclusiva, equitativa y relevante. Esto permitirá no solo una formación académica de excelencia, sino también el desarrollo de competencias que respondan a las demandas actuales de la sociedad y el mercado laboral.

La satisfacción universitaria se refiere al grado en que los estudiantes se sienten cómodos, contentos y satisfechos con su experiencia dentro de su institución de nivel superior. Esto puede incluir varios aspectos, como la calidad de la educación, los recursos disponibles, el ambiente estudiantil, las oportunidades de aprendizaje, entre otros. Al igual que es un indicador fundamental para identificar los puntos positivos y negativos de una determinada área escolar o en otros casos de manera general.

La satisfacción en los estudiantes universitarios se puede dividir por indicadores que ayudan a realizar un análisis más profundo de cada dimensión, a continuación, se plantea cada indicador con sus respectivos puntos que se consideran para medir la satisfacción universitaria, de acuerdo con Marcano y Uribe (2022):

- **Condiciones institucionales:** Este aspecto abarca la calidad y adecuación de las instalaciones físicas y tecnológicas de las universidades. Incluye factores como el tamaño y funcionalidad de las aulas, los espacios destinados a áreas comunes, la

disponibilidad de áreas verdes, la existencia de salones de estudio y bibliotecas (tanto físicas como virtuales). También considera el estado en que se encuentra el mobiliario, la ventilación, el uso de aire acondicionado, la implementación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las plataformas educativas virtuales, los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA) y la calidad de la iluminación, ya sea natural o artificial. Además, engloba servicios de bienestar universitario, que son esenciales para garantizar una experiencia educativa integral.

- **Desarrollo del conocimiento y habilidades cognitivas:** Se centra en los contenidos incluidos en el micro diseño curricular, asegurando que promuevan el pensamiento crítico y global. Este aspecto también incluye las metodologías pedagógicas utilizadas, tales como conferencias, seminarios, debates y otras estrategias que favorezcan el análisis, la reflexión y la construcción autónoma del conocimiento. Estas herramientas son clave para potenciar habilidades cognitivas y un aprendizaje significativo.
- **Interacción docente-estudiante:** Este elemento analiza la calidad de la relación entre profesores y alumnos, destacando la importancia de una comunicación efectiva, el uso de canales y medios accesibles para el intercambio de información, la atención personalizada a través de tutorías y la generación de un ambiente de aprendizaje positivo. Un clima favorable fomenta la confianza, la colaboración y el interés por aprender.
- **Recursos pedagógicos y estrategias de enseñanza:** Incluye la diversidad y calidad de los recursos didácticos empleados, como materiales de apoyo, textos complementarios y herramientas innovadoras. También aborda las técnicas de evaluación utilizadas para medir el aprendizaje, asegurando que estas sean coherentes con los objetivos educativos y promuevan un desarrollo integral del estudiante. La combinación de metodologías dinámicas y recursos adecuados facilita un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo y enriquecedor.

Categorías de la satisfacción

Como seres vivos consientes y emocionales, los humanos buscan constantemente la satisfacción en diferentes dimensiones de sus vidas para alcanzar una condición de bienestar y paz. Esta búsqueda de satisfacción puede presentarse de diferentes formas, en diferentes áreas, como el trabajo, las relaciones interpersonales, educación, entre otras.

En general, los tipos de satisfacción pueden clasificarse en varias categorías, que se presentan a continuación:

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha mostrado un aumento constante en los últimos años, con el objetivo principal de analizar cómo influye en el desempeño, la capacidad de adaptación del personal a sus funciones y, en última instancia, en la mejora de la calidad de vida en el ámbito laboral.

Este tema ha cobrado una relevancia creciente dentro de las organizaciones, donde se entiende como la percepción y actitud que un empleado tiene hacia su trabajo. Esta actitud está influenciada directamente por sus creencias, valores y experiencias personales, lo que impacta en la manera en que lleva a cabo sus tareas y en su compromiso con los procesos propios de su rol laboral. La satisfacción laboral, por tanto, no solo contribuye al bienestar del trabajador, sino que también promueve un entorno organizacional más eficiente y productivo (Díaz y Ledezma y Cárdenas, 2023).

Satisfacción del cliente

El término calidad, para Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) es definido como la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En este sentido, la calidad en la atención al usuario se alcanza cuando éste recibe exactamente lo que espera y desea de una organización. Hoy en día, los clientes cuentan con un mayor conocimiento sobre lo que implica la calidad en los productos y servicios que consumen. Del mismo modo, las organizaciones son conscientes de que el éxito de su negocio depende en gran medida de la excelencia en el servicio que brindan. Por ello, las instituciones públicas deben centrarse en atender las expectativas de los usuarios, priorizando la cadena de valor para garantizar la entrega de productos y servicios que cumplan con altos estándares de calidad.

Satisfacción Personal

En una investigación realizada por Álvarez y Montoya (2020) mediante un grupo focal, se identificó que los participantes relacionan la satisfacción personal con un estado de felicidad. Este estado se genera a partir de diversas condiciones particulares, como la calidad de las relaciones interpersonales y la realización de actividades que les resultan placenteras, tales como escuchar música o practicar deporte. Un ejemplo ilustrativo de esta percepción lo expresó uno de los estudiantes al señalar: “La felicidad es sentirnos bien con lo que ocurre a nuestro alrededor, estar en paz, dedicar tiempo a lo que realmente deseamos y no a lo que nos sentimos obligados. Ser libres es clave para ser felices”.

Satisfacción con la vida

El estudio de la satisfacción con la vida forma parte del análisis del bienestar, al ser uno de sus componentes esenciales. Este concepto se enmarca dentro de dos tradiciones principales. La primera es la tradición eudaimónica, que se centra en el desarrollo personal, la autorrealización y la búsqueda de una vida plena, asociándose con lo que se denomina bienestar psicológico. La segunda es la tradición hedónica, que se enfoca en la satisfacción con la vida y la predominancia de emociones positivas sobre las negativas, lo que se conoce como bienestar subjetivo.

El bienestar subjetivo es un concepto multidimensional que integra dos componentes principales. El primero es un componente emocional, que incluye tanto los afectos positivos como los negativos. El segundo es un componente cognitivo, representado por la percepción global de satisfacción con la vida. Estos elementos juntos ofrecen una visión integral del bienestar humano.

Relación Rendimiento Académico–Aprendizaje

La relación entre aprendizaje y rendimiento académico es de vital importancia en el ámbito educativo. Entender esta conexión puede ayudar a el alumnado, educadores y responsables de la educación a crear e implementar estrategias efectivas para incrementar el aprendizaje y el rendimiento académico.

Alex Estrada (2018) postula a el aprendizaje “como un método de transformación relativamente permanente en la conducta de una persona generada por la experiencia” al igual que a medida que han transcurrido los años, las personas se han encontrado en la necesidad de adaptarse a diferentes estrategias de aprendizaje las cuales les facilitan una renovación curricular en donde se pueda inclinar por nuevas metodologías de enseñanza para que el alumnado pueda aprender a aprender.

El rendimiento académico y el aprendizaje están intrínsecamente relacionados, ya que uno influye directamente en el otro. El rendimiento académico se refiere a los resultados que un estudiante obtiene en su formación educativa, generalmente medidos a través de calificaciones, pruebas y evaluaciones. Por otro lado, el aprendizaje es el proceso mediante el cual una persona adquiere conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

El aprendizaje eficaz es esencial para un buen rendimiento académico. Candia et al. (2022) mencionan que cuando un estudiante logra adquirir y aplicar conocimientos de manera significativa, es más probable que obtenga mejores resultados en sus evaluaciones. Sin embargo, este proceso de aprendizaje no solo depende de la capacidad intelectual, sino también de factores emocionales, sociales y contextuales que pueden influir en la motivación, la autogestión y la capacidad de resolver problemas.

A su vez, un buen rendimiento académico puede reforzar el aprendizaje, generando un ciclo positivo. Al recibir retroalimentación positiva a través de calificaciones altas, los estudiantes suelen sentirse motivados a seguir aprendiendo y esforzándose. Sin embargo, el enfoque excesivo en los resultados académicos puede provocar estrés y una visión limitada del aprendizaje, si se prioriza solo el rendimiento por encima de la comprensión profunda o el desarrollo de habilidades críticas.

Metodología

En esta investigación se empleó una metodología de estudio de caso para analizar la satisfacción y el rendimiento académico, factores clave en la toma de decisiones dentro de los distintos entornos educativos. El enfoque prioriza los comportamientos de los estudiantes y sus opiniones, buscando comprender cómo estos aspectos impactan en el desarrollo académico.

Para el estudio, se utilizó el instrumento denominado SEUE (instrumento para conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación), cuya descripción detallada se presenta más adelante. Este instrumento desempeña un papel fundamental en las universidades, ya que proporciona una gran cantidad de información mediante una evaluación integral de diversos factores o dimensiones, como la experiencia estudiantil y el clima escolar. Lo que permite a las instituciones educativas identificar y atender las necesidades que los estudiantes perciben.

El método adoptado para evaluar la satisfacción se basa en un cuestionario diseñado para estimar el grado de satisfacción de una muestra del alumnado del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas de la Escuela Superior de Huejutla (ESHu). El cuestionario está estructurado en secciones que abarcan aspectos como infraestructura, servicios, seguridad, procesos de enseñanza, logros personales, autorrealización y una sección exclusiva para que el estudiante plasme su perspectiva de manera escrita, la cual es nombrada "Tu opinión". Las respuestas se recogen utilizando una escala Likert de cinco puntos: totalmente insatisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho.

El análisis de los datos combina enfoques cualitativos y cuantitativos. En el caso del análisis cuantitativo, se emplean datos numéricos, como las calificaciones de los estudiantes, y se presentan los resultados a través de gráficos de correlación, requeridos para determinar el rendimiento académico. Por otro lado, el análisis cualitativo se enfoca en interpretar las opiniones expresadas por los estudiantes, como parte del instrumento SEUE, lo que enriquece la comprensión de los resultados y facilita la toma de decisiones informadas para mejorar los entornos educativos.

Para esta metodología, se seleccionó una muestra de 65 estudiantes de la Escuela Superior de Huejutla (ESHu), considerando una población total de 1,500 alumnos que participan en el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAI). En este estudio se incluyeron estudiantes que cursan grados desde el primero hasta el sexto semestre, seleccionados por su mayor disponibilidad para participar en la investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 12%. El cálculo del tamaño muestral se realizó utilizando la herramienta digital "Calculadora de tamaño de muestra de QuestionPro, obteniendo una muestra de N=65 estudiantes.

Posteriormente, la información fue transferida y organizada en una hoja de cálculo de Excel. Cada respuesta se registró junto con su respectiva puntuación, empleando un método de cálculo de promedios para facilitar el análisis detallado y simplificado de los resultados.

Análisis del rendimiento académico

El rendimiento académico de los estudiantes dentro del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAI) de la Escuela Superior de Huejutla (ESHu) se evaluó considerando dos indicadores clave:

Calificaciones obtenidas durante el curso:

Las calificaciones de los estudiantes se registraron en la base de datos institucional para cada evaluación realizada. Este registro incluyó información específica sobre las notas obtenidas y los tipos de evaluación aplicados, como exámenes, proyectos o trabajos. A partir de estos datos, se calculó un promedio final para cada estudiante, lo que permitió obtener una medida objetiva de su desempeño académico.

Número de sesiones asistidas:

La asistencia a las sesiones programadas fue otro indicador fundamental. Los registros del sistema permitieron evaluar la frecuencia con la que los estudiantes participaron en las actividades del CAI, proporcionando información sobre su nivel de compromiso y constancia en el proceso de aprendizaje.

Ambos indicadores fueron analizados de manera conjunta para determinar la correlación entre ellos. Esto permitió identificar cómo la asistencia influye en el rendimiento académico y viceversa, ofreciendo una perspectiva integral del desempeño estudiantil.

Diseño de los grupos de estudio

Para el análisis, se seleccionaron dos grupos de estudiantes: uno de la licenciatura en Derecho (6o semestre, grupo 6-1) y otro de Enfermería (1er semestre, grupo 1-3). Esta división se estableció con el propósito de

comparar a estudiantes que recién comienzan a su formación universitaria con aquellos que están cerca de egresar. Este enfoque permitió analizar diferencias en el contexto académico, el nivel de experiencia y los comportamientos de ambos grupos dentro del CAI.

El análisis busca ofrecer una visión integral del rendimiento académico, identificando patrones y relaciones entre la satisfacción, la asistencia y las calificaciones. Los hallazgos de este estudio servirán como una herramienta para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como para implementar estrategias que favorezcan el desempeño académico en el entorno educativo.

A continuación, se presentan las dimensiones factoriales del cuestionario SEUE de Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García (2003), ya con sus respectivas adaptaciones para el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas de la Escuela Superior de Huejutla.

Características del instrumento SEUE

El cuestionario SEUE está adaptado para evaluar la satisfacción de los estudiantes del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAI) de la Escuela Superior de Huejutla. Mediante este cuestionario, se busca obtener una visión clara sobre diversos aspectos relacionados con la calidad de los servicios, la infraestructura, la seguridad y la experiencia de aprendizaje. A continuación, se ofrece una descripción detallada de cada una de las áreas evaluadas en el cuestionario:

I. Condiciones Básicas de Infraestructura

Esta sección se centra en la valoración de las instalaciones físicas del CAI, que son fundamentales para crear un ambiente adecuado para el aprendizaje. Los elementos a evaluar incluyen:

1. **Limpieza de las instalaciones:** Este punto se refiere a cómo los estudiantes perciben el mantenimiento y la higiene general de los espacios, como aulas, pasillos y áreas comunes. Un ambiente limpio es esencial para un aprendizaje cómodo y seguro.
2. **Ventilación de las aulas:** La adecuada circulación del aire dentro de las aulas es crucial para evitar la concentración de calor y garantizar un ambiente saludable y confortable durante el estudio.
3. **Aislamiento de los ruidos:** Evalúa el nivel de ruido proveniente tanto de otras áreas del edificio como del entorno exterior, y si afecta negativamente la concentración y el desarrollo de las actividades educativas.

4. **Comodidad del mobiliario:** Los asientos, mesas y otros elementos de mobiliario juegan un papel importante en el confort de los estudiantes durante las horas de clase o estudio. Aquí se evalúa si son ergonómicos y adecuados para largas jornadas.
5. **Espacios de enseñanza:** Se refiere a la adecuación y funcionalidad de las áreas destinadas a la enseñanza, ya sea en términos de tamaño, distribución o disponibilidad de recursos tecnológicos.
6. **Espacios para el estudio:** Esta categoría evalúa la disponibilidad y la adecuación de lugares específicos para que los estudiantes puedan estudiar individualmente o en grupo fuera del horario de clase.
7. **Instalación de la biblioteca:** Incluye la valoración de la infraestructura, organización y accesibilidad de la biblioteca como recurso de apoyo para el aprendizaje de idiomas.

II. Servicios del Área

En esta sección se abordan los servicios que el CAI ofrece a los estudiantes y que facilitan su proceso de aprendizaje. Los aspectos a evaluar son:

8. **Acceso al equipo de cómputo:** Aquí se mide la disponibilidad y funcionalidad de los equipos informáticos que los estudiantes necesitan para el autoaprendizaje y otras actividades académicas.
9. **Acceso a internet:** La velocidad, estabilidad y accesibilidad del servicio de internet son claves para el uso de plataformas educativas y para la realización de investigaciones en línea.
10. **Servicio de registro de asistencias:** Evalúa el sistema de control de asistencia y su eficiencia, ya que es una parte integral de la organización y seguimiento del progreso del estudiante.
11. **Atención al estudiante:** Este punto se enfoca en la calidad del servicio de atención brindado por el personal administrativo y académico, y si las necesidades o consultas de los estudiantes son atendidas adecuadamente.

III. Condiciones de Seguridad

La seguridad física es primordial para garantizar que los estudiantes se sientan protegidos en las instalaciones del CAI. Los aspectos a evaluar incluyen:

12. **Seguridad del área:** Este ítem valora si el espacio cuenta con salidas de emergencia, extintores, y otros elementos que garanticen la seguridad en caso de emergencia.

13. **Seguridad del mobiliario:** Evalúa si el mobiliario utilizado en el CAI no presenta riesgos para los estudiantes, como bordes peligrosos o materiales inflamables.

IV. Seguridad Emocional por el Trato Afectuoso

La seguridad emocional está vinculada con la percepción de bienestar y respeto entre los estudiantes y el personal del CAI. Aquí se miden las relaciones humanas dentro del centro:

14. **Profesorado o asesor:** La relación del estudiante con sus profesores y asesores se evalúa desde el punto de vista emocional, analizando si reciben un trato respetuoso, afectuoso y de apoyo.
15. **Compañeros de grupo:** Se mide la relación entre los estudiantes dentro del grupo de estudio, evaluando si existe una interacción positiva que promueva un ambiente de trabajo colaborativo.
16. **Otros compañeros:** Este punto analiza la relación que los estudiantes tienen con otros estudiantes fuera de su grupo, evaluando si hay un ambiente de respeto y camaradería.

V. Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Este apartado examina aspectos cruciales del proceso pedagógico que inciden en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje dentro del CAI. Los puntos a evaluar son:

17. **Contenido de la plataforma de Autoaprendizaje:** Evalúa la calidad y relevancia del contenido disponible en la plataforma digital de aprendizaje utilizada por el CAI.
18. **Sistema de evaluación:** Se refiere a la percepción de los estudiantes sobre la justicia, claridad y eficacia del sistema de evaluación implementado por el CAI.
19. **Orientación y apoyo de los profesores:** Este ítem mide si los estudiantes consideran que reciben suficiente orientación y apoyo por parte de los profesores para progresar en sus estudios.
20. **Dominio de los contenidos y actualización de los profesores:** Evalúa si los profesores del CAI están bien preparados y si sus conocimientos están actualizados con respecto a las últimas metodologías y contenidos en el aprendizaje de idiomas.
21. **Metodología de la enseñanza:** Este aspecto examina si los métodos de enseñanza utilizados en el CAI son efectivos y promueven el aprendizaje activo y significativo de los estudiantes.

22. **Comunicación con el profesorado:** Analiza si existe una comunicación fluida y abierta entre los estudiantes y el personal docente.

23. **E-learning:** Se refiere a la satisfacción con las herramientas y recursos de aprendizaje en línea que el CAI ofrece, y si estos son efectivos para la enseñanza de idiomas.

24. **Written Interaction and Production:** Este punto evalúa las oportunidades que tienen los estudiantes para desarrollar sus habilidades escritas en el idioma que están aprendiendo.

VI. Logros Personales

Este apartado está destinado a evaluar la percepción de los estudiantes sobre sus propios logros académicos y personales dentro del CAI:

25. **Resultados o calificaciones obtenidas:** Evalúa si los estudiantes están satisfechos con las calificaciones que han logrado obtener.
26. **Conocimientos adquiridos:** Se refiere a la percepción de los estudiantes sobre los conocimientos que han adquirido en relación con los idiomas.
27. **Dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual:** Este ítem mide si los estudiantes sienten que han desarrollado habilidades de estudio y técnicas de aprendizaje efectivas.
28. **Desarrollo integral de su persona:** Evalúa si los estudiantes consideran que su formación en el CAI ha contribuido a su desarrollo personal en términos de habilidades sociales, emocionales e intelectuales.

VII. Autorrealización

En esta sección se explora si el CAI ha contribuido al sentido de autorrealización personal y profesional de los estudiantes. Los aspectos a evaluar son:

29. **Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer:** Se refiere a la satisfacción del estudiante con su capacidad para llevar a cabo sus metas personales y académicas en el CAI.
30. **Desarrollo de su creatividad:** Este ítem mide si el CAI fomenta la creatividad y la innovación entre los estudiantes.
31. **Su futuro profesional:** Evalúa si los estudiantes creen que su formación en el CAI contribuye a mejorar sus perspectivas profesionales.

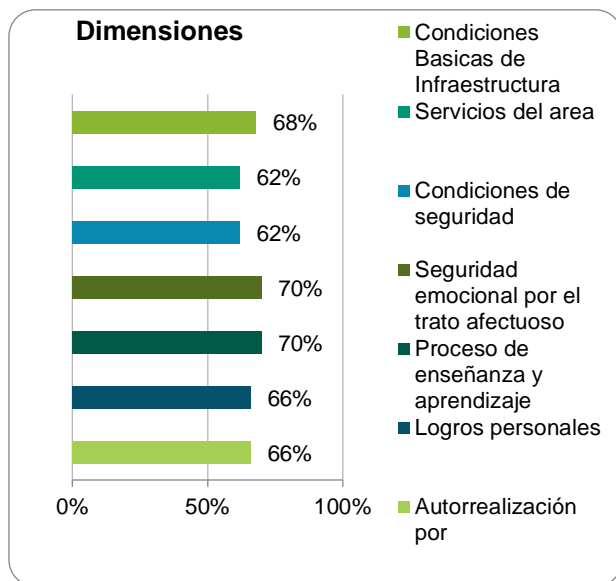
VIII. Opinión

Esta última sección es un espacio abierto para que los estudiantes expresen de forma cualitativa sus sugerencias sobre lo que mejorarían o eliminarían del CAI de la Escuela Superior de Huejutla.

Resultados

De acuerdo con el análisis de datos recopilados mediante los cuestionarios aplicados dentro del CAI-ESHu, se presentan resultados de las siete dimensiones, que se presentan en la gráfica 1., de las cuales las dimensiones con más alto porcentaje de satisfacción son la seguridad emocional, por el trato afectuoso, y el proceso de enseñanza y aprendizaje con 70%, por lo que el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas presenta un nivel de satisfacción aceptable dentro de estos rubros.

Gráfico 1. Resultados de las dimensiones del cuestionario SEUE aplicado en el CAI ESHu



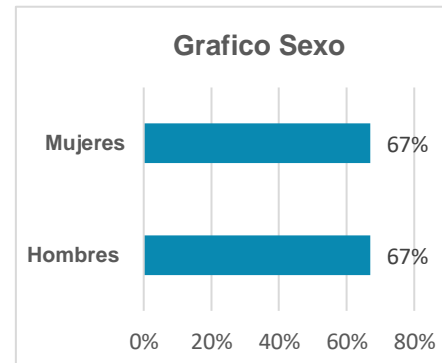
Fuente: Elaboración propia

Las condiciones de infraestructura alcanzaron 68% de satisfacción, mientras que los servicios del área 62%, las condiciones de seguridad 61%, y la seguridad emocional 70%. Asimismo, el proceso de enseñanza obtuvo 70%, los logros personales 66% y la autorrealización dentro del CAI también 66%. Lo que permite determinar que el alumnado que asiste al CAI se encuentra satisfecho.

Por otra parte, se realizó un análisis considerando el número de mujeres y hombres que participaron en la aplicación del cuestionario, donde se contemplaron 65 personas, siendo 28 hombres y 37 mujeres, y aunque se obtuvieron resultados diferentes en los indicadores del cuestionario, los porcentajes obtenidos por género se presentan de forma equivalente con 67% de satisfacción, lo que refleja que hay consenso general en cuanto a la percepción positiva del CAI. Esto sugiere que tanto hombres como mujeres experimentan condiciones similares en infraestructura, servicios, seguridad emocional y logros personales, lo que permite obtener un resultado equilibrado. Esto resalta la capacidad del CAI para brindar servicios que generan percepciones de

satisfacción equivalentes en ambos grupos, siendo un punto relevante para continuar fortaleciendo las áreas evaluadas y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Gráfico 2. Resultados de satisfacción CAI-ESHu por sexo de los grupos participantes.

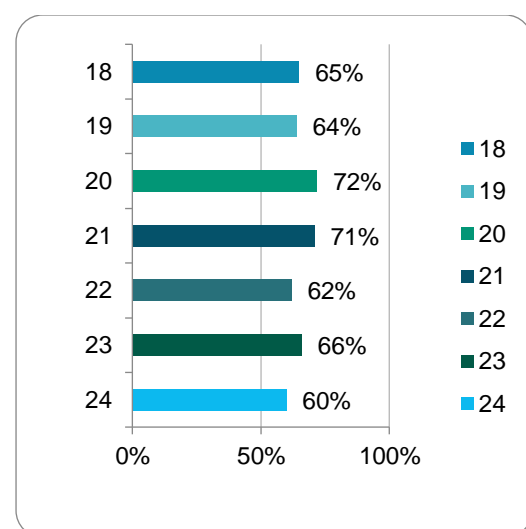


Fuente: Elaboración propia

Dentro del instrumento también se solicitó colocar la edad de las personas participantes en esta investigación, por lo que el rango de edad obtenido es de 18-24 años, distribuidos de la siguiente manera:

Años de edad	Estudiantes participantes	Porcentaje de satisfacción
18	13	65%
19	15	64%
20	11	72%
21	12	71%
22	9	62%
23	4	66%
24	1	60%

Gráfico 3. Resultados de satisfacción por edad de ambos grupos participantes



Fuente: Elaboración propia

Este análisis permite identificar patrones que podrían correlacionarse con el tiempo que los estudiantes llevan en el CAI o con etapas específicas de su desarrollo académico. Por ejemplo:

- Los estudiantes de 18 y 19 años presentan un nivel de satisfacción bajo, por lo que es probable que su menor experiencia dentro del CAI influya en su percepción inicial.
- Los estudiantes de 20 y 21 años muestran niveles altos de satisfacción, lo cual podría relacionarse con una mayor experiencia en el uso de los servicios del CAI.
- Los estudiantes de 23 y 24 años, con niveles más bajos de satisfacción, pueden tener expectativas más críticas debido a su proximidad a la conclusión de su formación.

La información por edad permite a las autoridades del CAI focalizar esfuerzos en los grupos que presentaron niveles de satisfacción más bajos, como los estudiantes de 19 y 24 años, e implementar estrategias de mejora.

Resultados de la dimensión 8 (Tu opinión)

La dimensión adicional que aborda las inquietudes y quejas de los estudiantes proporciona una perspectiva valiosa sobre áreas específicas que requieren atención dentro del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas. La falta de acceso a Internet emerge como una preocupación destacada, lo cual puede obstaculizar significativamente el proceso de aprendizaje y la realización de actividades en línea. Abordar esta preocupación es fundamental para garantizar que los recursos digitales estén disponibles y sean accesibles para todos los estudiantes, lo que puede implicar mejora en la infraestructura de red o la implementación de soluciones alternativas.

El cambio de pantallas para las clases, también es una inquietud relevante que sugiere la necesidad de actualizar o mantener adecuadamente el equipamiento tecnológico utilizado en el Centro. Las pantallas son herramientas fundamentales para la entrega efectiva de contenido educativo y, su funcionamiento óptimo es crucial para facilitar un entorno de aprendizaje efectivo y sin interrupciones.

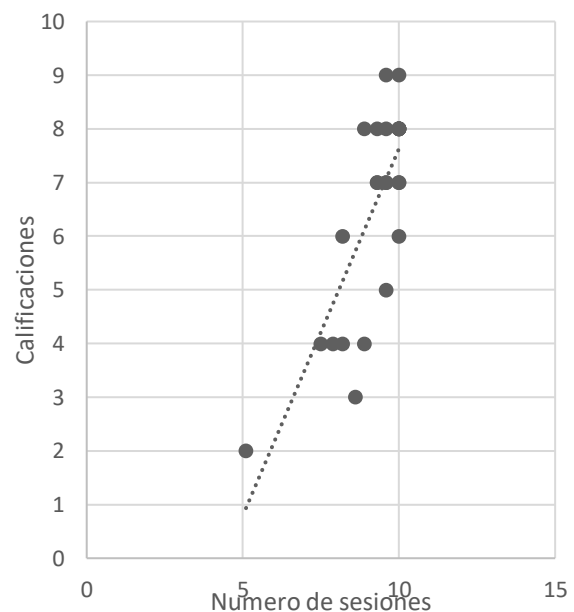
Además, las preocupaciones relacionadas con los espacios de estudio y el mobiliario indican la importancia de crear entornos físicos cómodos y adecuados para el aprendizaje. Los estudiantes necesitan espacios bien diseñados que fomenten la concentración y el bienestar mientras realizan sus actividades de estudio. Asegurar que los espacios estén equipados con mobiliario ergonómico y funcional puede contribuir de manera significativa a mejorar la experiencia general de los estudiantes en el CAI-ESHu.

En conjunto, abordar estas inquietudes, identificadas por los estudiantes, puede ayudar a mejorar la calidad y la efectividad de los servicios ofrecidos por el Centro. Al escuchar y responder a sus preocupaciones y necesidades, el CAI-ESHu puede fortalecer su compromiso con la excelencia educativa y garantizar una experiencia enriquecedora y satisfactoria para todos los usuarios

Resultados del Rendimiento Académico

Para el análisis del rendimiento académico se seleccionaron 10 estudiantes de la licenciatura en Derecho y 18 de la de Enfermería, a quienes se les impartieron 10 sesiones de inglés. Los resultados obtenidos se evaluaron mediante el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson y la determinación de la línea de tendencia de cada grupo, lo que permitió identificar patrones en el rendimiento académico. De esta manera, se obtuvo una correlación de Pearson de 0.78520556, indicando una relación positiva fuerte entre estas dos variables: sesiones impartidas y calificaciones.

Gráfico 4. Resultados del Rendimiento Académico del Grupo de Enfermería 1-3

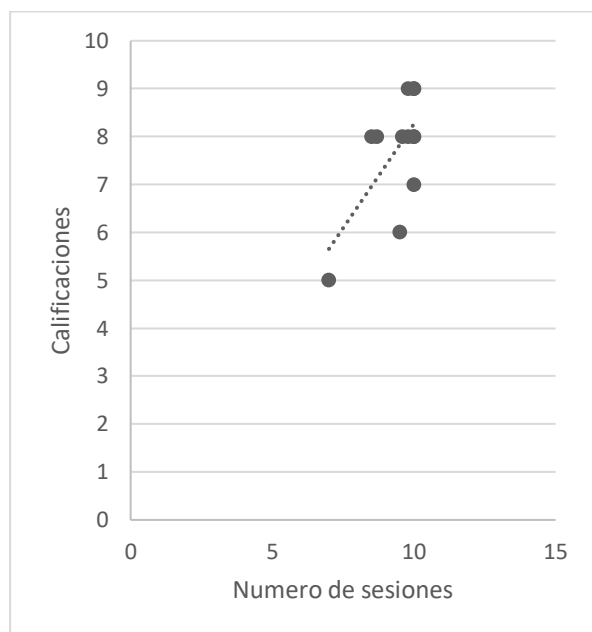


Fuente: Elaboración propia

Dicho valor de correlación sugiere que en el grupo de enfermería existe una tendencia positiva clara; es decir, en la medida que los estudiantes tienen una mayor asistencia a clases o actividades relacionadas con su formación, tienden a obtener calificaciones significativamente más altas. La correlación cercana a 0.8 refuerza la idea de que la asistencia regular es un factor crucial para el éxito académico en este grupo.

Aun así, la correlación no es perfecta, lo que indica que otros factores también podrían estar influyendo en el rendimiento académico de los estudiantes. Por ejemplo, la comprensión de los contenidos, las habilidades de estudio, o incluso, la preparación previa puede afectar las calificaciones, pero la asistencia parece ser un factor muy influyente en este contexto.

Gráfico 5. Resultados del Rendimiento Académico del Grupo de Derecho 6-1



Fuente: Elaboración propia

Para el grupo de Derecho, también se impartieron 10 sesiones, que arrojaron un registro de calificaciones de: 5,6,7,8,8,8,8,8,9 y 9, obteniendo una correlación de Pearson de 0.65529539, indicando una relación positiva de moderada a fuerte entre estas dos variables.

En términos prácticos, este valor de correlación sugiere que, en general, a medida que aumentan los puntajes de asistencia de los estudiantes (es decir, cuanto más asisten a clases o actividades relacionadas con su formación), tienden a obtener calificaciones más altas. Esto refleja que hay una tendencia significativa en la que los estudiantes con una asistencia más regular suelen rendir mejor académicamente.

Sin embargo, es importante destacar que, aunque la correlación es relativamente alta, no es perfecta. Esto significa que, aunque existe una relación positiva entre la asistencia y las calificaciones, otros factores también pueden estar influyendo en el rendimiento académico. Por ejemplo, la calidad del estudio independiente, las habilidades previas, o el nivel de participación activa durante las clases, que también podrían jugar un papel importante.

A continuación, se presenta la siguiente tabla basada en los resultados anteriores, mostrando los porcentajes de aumento en las calificaciones promedio para cada sesión, correspondientes a ambos grupos:

Tabla 1. Porcentaje de aumento en calificaciones promedio por sesión

Sesión	Grupo 1 % Aumento	Grupo 2 % Aumento
1	0.00%	0.00%
2	25.00 %	10.00%
3	20.00%	9.09%
4	8.33 %	8.33%
5	4.62%	4.62%
6	2.94%	2.94%
7	6.12%	2.04%
8	7.69%	1.50%
9	5.56%	2.68%
10	6.58%	2.09%

Fuente: Elaboración propia

Grupo 1:

- Presenta un porcentaje de aumento inicial alto (25% entre las sesiones 1 y 2) que disminuye gradualmente, aunque repunta ligeramente en las últimas sesiones.
- Este comportamiento sugiere un inicio más bajo con incrementos significativos en las primeras sesiones.

Grupo 2:

- Tiene un aumento más consistente pero moderado, empezando con un 10% entre las sesiones 1 y 2, y disminuyendo a niveles más bajos (1-3%) hacia las sesiones finales.
- Esto indica un rendimiento inicial alto y estable, con incrementos menores debido a la menor variabilidad en las calificaciones.

Discusión

La satisfacción estudiantil es un indicador clave para evaluar la calidad educativa en las instituciones de educación superior. Este concepto engloba factores como infraestructura, servicios, seguridad emocional, logros personales y procesos de enseñanza. El análisis realizado en el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAI) mostró que las dimensiones evaluadas obtuvieron niveles de satisfacción entre el 61% y el 70%. Estos resultados proporcionan un marco útil para compararlos con investigaciones previas y comprender los factores que influyen en la percepción de los estudiantes.

Infraestructura y Servicios

En el CAI, la infraestructura obtuvo 68% de satisfacción y los servicios 62%. Este hallazgo coincide con lo señalado por Carlos Núñez Michuy (2021), quien encontró que la calidad de la infraestructura y los servicios básicos son cruciales para garantizar una experiencia positiva en los estudiantes. Según este estudio, instituciones con servicios inadecuados experimentan niveles de satisfacción por debajo del 60%, lo que es ligeramente inferior a lo observado en el CAI-ESHu. Este punto subraya que, aunque la infraestructura y servicios del CAI son satisfactorios, aún hay margen para mejorar, particularmente en comparación con estándares más altos reportados en la literatura.

Seguridad Emocional

La seguridad emocional alcanzó 70% en el CAI, destacándose como una de las áreas con mayor satisfacción. Este resultado está en línea con lo señalado en un estudio publicado por Patricia Letelier-Sanz *et al.* (2021), que subraya que ambientes emocionales seguros son esenciales para promover el bienestar y la percepción positiva de los servicios educativos. Mientras que el CAI refleja buenos resultados en este aspecto, es importante considerar que estudios como éste indican que los índices ideales de satisfacción en seguridad emocional superan el 75%, marcando un área de oportunidad para el centro.

Diferencias de Género

El análisis del CAI mostró que hombres y mujeres obtuvieron un nivel similar de satisfacción (67%). Esto contrasta con lo reportado por Mariel Mireles Vázquez y Jesús Alberto García (2022), donde se destaca que las mujeres suelen mostrar mayor satisfacción en aspectos como apoyo emocional y calidad docente, mientras que los hombres priorizan infraestructura y recursos tecnológicos. Este equilibrio en el CAI podría indicar un enfoque más inclusivo en sus servicios, pero también invita a profundizar en cómo se perciben estas diferencias para garantizar que ambos grupos experimenten mejoras tangibles en sus áreas prioritarias.

Satisfacción por Edad

En el CAI, los estudiantes de 20 y 21 años presentaron los niveles más altos de satisfacción (72% y 71%, respectivamente), mientras que los de 18 y 24 años reflejaron los valores más bajos (65% y 60%, respectivamente). Este patrón coincide con lo observado en un artículo de Pedro Marcano y Ana María Uribe (2022), que sugiere que los estudiantes en etapas intermedias de su formación tienden a valorar más positivamente los servicios, debido a su mayor experiencia y adaptación. En contraste, los estudiantes

nuevos enfrentan dificultades de adaptación, mientras que los de etapas finales tienden a ser más críticos debido a sus expectativas hacia el mercado laboral. El CAI, al igual que en este estudio, refleja estas dinámicas y podría considerar estrategias de inducción y orientación específica para mejorar la experiencia de los estudiantes más jóvenes y los de etapas finales.

Satisfacción Global y Calidad Educativa

El nivel general de satisfacción estudiantil en el CAI, con un promedio de 67%, está en línea con los resultados reportados en un estudio sobre calidad educativa en universidades latinoamericanas de Edith Surdez, María del Carmen Sandoval y Clara Luz Lamoyi (2018), donde señalan que los niveles de satisfacción promedio oscilan entre 65% y 75%. Sin embargo, instituciones que implementan programas de mejora continua alcanzan índices superiores al 75%, lo que refuerza la importancia de monitorear y ajustar continuamente las estrategias institucionales para incrementar los niveles de satisfacción.

Discusiones del Rendimiento Académico

El análisis presentado revela una relación positiva entre la asistencia a clases y el rendimiento académico en estudiantes de Derecho y Enfermería, con coeficientes de correlación de Pearson de 0.785 y 0.655, respectivamente. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones recientes que destacan la influencia de la asistencia en el desempeño académico.

Por ejemplo, el estudio de Gustavo Villamizar., Tammi Y. Araujo y Wenddy J Arenas (2020) encontró una relación significativa entre la ansiedad matemática y el rendimiento académico en estudiantes de secundaria, sugiriendo que factores emocionales y de comportamiento, como la asistencia regular, pueden influir en el desempeño académico.

Además, la investigación de Ramos-Galarza *et al.* (2018) indicó que el funcionamiento ejecutivo autorreportado por adolescentes ecuatorianos se relaciona con su rendimiento académico, lo que implica que habilidades cognitivas y comportamentales, posiblemente influenciadas por la asistencia a clases, afectan el desempeño escolar.

Sin embargo, es importante reconocer que la correlación no implica causalidad. Otros factores, como la calidad de la enseñanza, las estrategias de aprendizaje y el apoyo emocional, también desempeñan un papel crucial en el rendimiento académico. Por ejemplo, el estudio de Jenny Arntz y Silvana Trunce (2019), sobre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios de nutrición, destaca la importancia de las competencias emocionales en el éxito académico.

Conclusiones

El análisis de datos recopilados del Centro de Autoaprendizaje de Idiomas (CAI-ESHu) proporciona una visión integral de la satisfacción de los participantes en diversas dimensiones clave. Estos datos son cruciales para evaluar el desempeño y la percepción de los usuarios, lo que, a su vez, puede informar sobre posibles áreas de mejora y fortaleza dentro del Centro.

En primer lugar, es alentador observar que las dimensiones de seguridad emocional por el trato afectuoso y el proceso de enseñanza y aprendizaje obtuvieron un alto porcentaje de satisfacción, alcanzando el 70%. Este resultado sugiere que el CAI-ESHu ha sido efectivo en brindar un ambiente afectuoso y en facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje satisfactorio para los usuarios.

Sin embargo, es importante notar que hay áreas donde la satisfacción puede mejorar. Por ejemplo, aunque las condiciones de infraestructura obtuvieron 67% de satisfacción, es necesario garantizar que las instalaciones físicas estén adecuadamente equipadas y mantenidas para ofrecer un entorno propicio para el aprendizaje. De manera similar, los servicios del área y las condiciones de seguridad, que obtuvieron 62% y 61%, respectivamente, podrían beneficiarse de una revisión para abordar cualquier preocupación o deficiencia identificada por los usuarios.

Además, el análisis desglosado por género revela que, aunque ambos grupos reportaron un nivel de satisfacción del 67%, puede ser útil explorar cualquier disparidad en las experiencias y necesidades entre hombres y mujeres para garantizar una atención equitativa y personalizada.

El análisis por edad también ofrece información valiosa. Por ejemplo, los estudiantes de 20 y 21 años reportaron un nivel de satisfacción relativamente alto, mientras que los de 22 y 24 años mostraron niveles ligeramente más bajos. Estas diferencias pueden reflejar distintas expectativas, experiencias previas o necesidades específicas de cada grupo de edad, lo que destaca la importancia de adaptar las estrategias y servicios del CAI para atender las diversas demandas de su base de usuarios.

El estudio, realizado en la Escuela Superior de Huejutla, aludió la correlación entre la satisfacción y el rendimiento académico de dos grupos de estudiantes, específicamente en relación con su participación en 63 sesiones de inglés, ofrecidas por el Centro de Autoaprendizaje de Idiomas. Por otra parte, la relación entre el rendimiento académico y el puntaje de sesiones que se implementaron, se encuentra de una manera positiva, ya que el análisis de correlación entre asistencia y calificaciones de los grupos de Derecho 6-1 y Enfermería 1-3, revelan la importancia de la asistencia

como un factor clave para el éxito académico, aunque con diferentes grados de impacto en cada grupo.

En el grupo de Enfermería 1-3, la fuerte correlación (0.78520556) destaca que la asistencia regular es crucial para el rendimiento académico. Lo que sugiere que los estudiantes que asisten con mayor frecuencia tienden a obtener mejores calificaciones. Como se mostró en la Tabla 1, que presenta los porcentajes de aumento en las calificaciones promedio por sesión, queda claro que en este grupo la presencia en clase es un factor fundamental para el aprendizaje y el éxito académico.

Por otro lado, en el grupo de Derecho 6-1, la correlación (0.65529539) indica una relación positiva, aunque menos intensa. Esto implica que, si bien la asistencia es importante, otros factores como el estudio independiente y la participación activa en discusiones y actividades teóricas también influyen significativamente en el rendimiento académico. Diferencias que se mostraron también Tabla 1, donde se reflejan los porcentajes de aumento por sesión, destacando la menor dependencia exclusiva de la asistencia en este grupo.

Dichas diferencias implican que las estrategias educativas deben adaptarse a las características de cada grupo. En Derecho, por ejemplo, sería beneficioso fomentar la asistencia a través de incentivos y métodos que aseguren la presencia activa en clase. En cambio, para Enfermería, además de incentivar la asistencia, se debería prestar atención a otros aspectos del aprendizaje que puedan influir en el rendimiento, como el apoyo en el estudio autónomo y la mejora de las prácticas profesionales.

El Centro de Autoaprendizaje de Idiomas es una herramienta valiosa para mejorar las competencias lingüísticas. Los resultados del estudio sugieren que su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes en el inglés es significativa. Por tanto, se recomienda complementar las dimensiones analizadas respecto al SEUE, como forma de realizar una innovación y mejora dentro del CAI-ESHu. Además, se podrían explorar estrategias educativas complementarias que puedan tener un impacto más positivo en los resultados de satisfacción estudiantiles.

Referencias

- Álvarez Gallego, Mónica María & Montoya López, Ana María (2020). Percepciones de los estudiantes frente a la satisfacción personal desde el enfoque del desarrollo humano. *Cultura Educación y Sociedad*. Vol. 11, núm. 2, pp. 43-56. Disponible en: <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.11.2.2020.03>
- Arntz Vera, Jenny & Trunce Morales, Silvana (2019). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios de nutrición. *Revista Investigación en Educación Médica*, Vol. 8, núm. 31, pp. 82-91. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.31.18130>
- Bernate, Jayson Andrey, Guataquira Romero, Alexander, Romero Melo, Erika Natalia & Reyes Escobar, Paula Carina (2020). Satisfacción de la

- calidad educativa en Educación Superior. *PODIUM*, Núm. 38 pp. 37-50. Disponible en: <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>.
- Candia, Cristian, Maldonado-Trapp, Alejandra, Lobos, Karla, Peña, Fernando & Bruna, Carola (2022). Disadvantaged students increase their academic performance through collective intelligence exposure in emergency remote learning due to COVID-19. *arXiv Cornell University*. Disponible en: <https://doi.org/10.48550/arxiv.2203.05621>
- Cervantes López, Miriam Janet; Llanes Castillo, Arturo; Peña Maldonado, Alma Alicia & Cruz Casados, Jaime (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 25, núm. 90, pp. 579–594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559011/29063559011.pdf>
- Díaz Dumont, Jorge Rafael, Ledesma Cuadros, Mildred Jénica, Tito Cárdenas, Julia Victoria & Carranza Haro, Luis R. (2023). Satisfacción laboral: Algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 28, núm. 101, pp. 158–170. Disponible en: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Estrada García, Alex (2018). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico. *Boletín Virtual*, Vol. 7, Núm.71, pp.218–228.
- Gento Palacios, Samuel & Vivas García, Mireya (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, Vol. 12, Núm. 2, pp.16-27.
- Gómez, Javier Román (2017). Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios. *RIEE / Revista Internacional de Estudios en Educación*, Vol. 17, Núm. 1, pp. 22–37. Disponible en: <https://doi.org/10.37354/riee.2017.166>
- Letelier-Sanz, Patricia, Maureira Bustos, Yannara, Monroy Acuña, Yasmín, Navia Pinto, Katherine, Zapata Saldías Sebastián & Rodríguez-Fernández, Alejandra (2021). Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: El caso de una universidad pública chilena. *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol. 40, núm. 3. Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.6476085>
- Marcano Molano, Pedro Gabriel & Uribe Veintimilla, Ana María (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, Vol. 10, núm. 1, pp. 79–84. Disponible en: <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Mireles Vázquez, Mariel Guadalupe & García García, Jesús Alberto (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*. Vol. 46, núm. 2, pp. 610-626. Disponible en: <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Mohamad, María Inés (2019). Satisfacción con la vida y su relación con las estrategias de resolución de problemas sociales en jóvenes universitarios [en línea]. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica Argentina, Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10152>
- Nobario Moreno, Mesías Cirilo. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. [Tesis para optar el grado de Maestro en Docencia Profesional Tecnológica] Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez Michuy, Carlos Manuel; Noboa Torres, María Lorena; Agualongo Chela, Luis Marcial & Veloz Segura, Verónica Teresa (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *UISRAEL Revista Científica*, Vol. 8, núm. 1e, pp. 11–21. Disponible en: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/479>
- Ramos-Galaraza, Carlos, Jadán-Guerrero, Janio & Gómez-García, Antonio (2018). Relación entre el rendimiento académico y el autorreporte del funcionamiento ejecutivo de adolescentes ecuatorianos. *Avances en Psicología Latinoamericana*. Vol. 36, núm. 2, pp. 405-417. Disponible en: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5481>
- Reyes-Zavala, Lorena Maritza & Veliz-Valencia, Mercedes Noemi. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*. Vol. 6, núm. 4, pp. 570–591. Disponible en: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rodríguez-Cajamarca, Lilia Patricia; García-Herrera, Darwin Gabriel; Guevara-Vizcaíno, Claudio Fernando & Erazo-Álvarez, Juan Carlos (2020). Alianza entre aprendizaje y juego: Gamificación como estrategia metodológica que motiva el aprendizaje del inglés. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. Vol. 5, núm. 1, 370-391. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i1.788>
- Surdez-Pérez, Edith Georgina, Sandoval Caraveo, María del Carmen & Lamoyi-Bocanegra, Clara Luz (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, Vol. 21, núm. 1, pp. 9-26. Disponible en: <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Villamizar Acevedo, Gustavo., Araujo Arenas, Tammi Yulien, & Trujillo Calderón, Wenddy Jurany. (2020). Relación entre ansiedad matemática y rendimiento académico en matemáticas en estudiantes de secundaria. *Ciencias Psicológicas*. Vol.14, Núm. 1: e-2174. Disponible en: <https://doi.org/10.22235/cp.v14i1.2174>